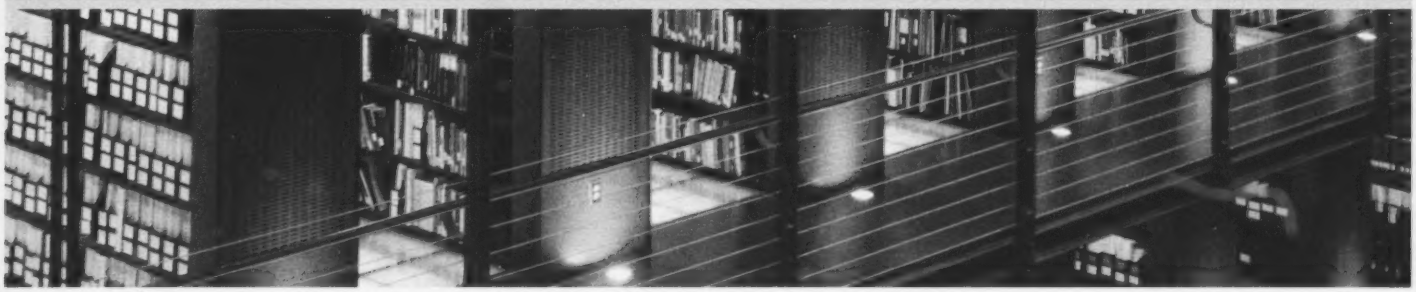
BIBLIOTHÈQUE du PARLEMENT
LIBRARY of PARLIAMENT

ÉTUDE GÉNÉRALE



Les droits des passagers aériens au Canada et ailleurs dans le monde

Publication n° 2018-09-F
Le 28 février 2018

Jed Chong

Division de l'économie, des ressources et des affaires internationales
Service d'information et de recherche parlementaires

Les ***études générales*** de la Bibliothèque du Parlement sont des analyses approfondies de questions stratégiques. Elles présentent notamment le contexte historique, des informations à jour et des références, et abordent souvent les questions avant même qu'elles deviennent actuelles. Les études générales sont préparées par le Service d'information et de recherche parlementaires de la Bibliothèque, qui effectue des recherches et fournit des informations et des analyses aux parlementaires ainsi qu'aux comités du Sénat et de la Chambre des communes et aux associations parlementaires, et ce, de façon objective et impartiale.

© Bibliothèque du Parlement, Ottawa, Canada, 2018

Les droits des passagers aériens au Canada et ailleurs dans le monde
(Étude générale)

Publication n° 2018-09-F

This publication is also available in English.

TABLE DES MATIÈRES

1 INTRODUCTION 1

2 CONVENTIONS INTERNATIONALES 1

3 LES DROITS DES PASSAGERS AÉRIENS AU CANADA 2

3.1 Droits actuels 2

3.2 Projet de loi C-49 3

4 LES DROITS DES PASSAGERS AÉRIENS AUX ÉTATS-UNIS 3

4.1 Refus d'embarquement 3

4.2 Vols retardés ou annulés 5

4.3 Retards sur l'aire de trafic 5

5 LES DROITS DES PASSAGERS AÉRIENS DANS L'UNION EUROPÉENNE 5

5.1 Refus d'embarquement 6

5.1.1 Droit à une indemnisation 6

5.1.2 Droit à un remboursement, à un réacheminement ou à une nouvelle réservation à une date ultérieure 7

5.1.3 Droit à une assistance 7

5.2 Vols retardés ou annulés 7

5.3 Retards sur l'aire de trafic 8

6 LES DROITS DES PASSAGERS AÉRIENS EN AUSTRALIE 8

7 CONCLUSION 9

ANNEXE A – TABLEAU RÉCAPITULATIF

LES DROITS DES PASSAGERS AÉRIENS AU CANADA ET AILLEURS DANS LE MONDE

1 INTRODUCTION

Au cours des dernières années, de nombreux reportages ont évoqué les cas de passagers de compagnies aériennes canadiennes qui se sont vu refuser l'embarquement ou, encore, dont le vol a été retardé ou annulé ou n'a décollé qu'après qu'ils eurent passé des heures à attendre à bord de l'avion [1]. Ces reportages donnent à penser que les passagers sont souvent dans l'incertitude quant à leurs droits dans de telles situations.

Le projet de loi C-49, Loi apportant des modifications à la Loi sur les transports au Canada et à d'autres lois concernant les transports ainsi que des modifications connexes et corrélatives à d'autres lois (titre abrégé : « Loi sur la modernisation des transports ») [2], ferait obligation à l'Office des transports du Canada (OTC) de prendre des règlements pour établir un régime de droits des passagers aériens. De tels régimes existent aux États-Unis et dans l'Union européenne (UE) depuis un certain nombre d'années.

La présente étude donne un aperçu des conventions internationales qui s'appliquent en matière de droits des passagers et décrit les règles en vigueur dans ce domaine au Canada, aux États-Unis, dans l'UE et en Australie. La description des régimes en place aux États-Unis et dans l'UE – les deux entités ayant légiféré à cet égard – porte plus particulièrement sur les droits des consommateurs en cas de refus d'embarquement (c.-à-d. surréservation), de vols retardés ou annulés et de retards sur l'aire de trafic (attente à bord de l'avion) [3].

2 CONVENTIONS INTERNATIONALES [4]

Conclue en 1999, la *Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international* (communément appelée Convention de Montréal) établit les règles régissant la responsabilité des transporteurs aux fins du transport aérien international de passagers, des bagages et des marchandises [5]. La Convention de Montréal a modernisé la *Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international* (Convention de Varsovie), qui datait de 1929 [6]. Un État ou une organisation peut être partie à l'une de ces conventions, aux deux conventions ou à aucune d'entre elles.

La Convention de Montréal s'applique au transport par aéronef entre au moins deux des 131 parties à la Convention, ce qui comprend tous les pays et territoires examinés dans la présente étude [7]. La Convention de Varsovie peut continuer de s'appliquer dans des pays non signataires de la Convention de Montréal [8]. Dans les pays qui n'ont ratifié aucune des conventions, les transporteurs aériens peuvent établir leurs propres limites de responsabilité.

Aux termes de la Convention de Montréal, les passagers ont droit à une indemnisation lorsqu'ils subissent des dommages découlant de vols internationaux. Le montant de cette indemnisation est exprimé en droits de tirage spéciaux (DTS), un instrument de réserve international créé par le Fonds monétaire international (FMI) en 1969 pour compléter les réserves officielles des pays membres[9]. Le taux du DTS est mis à jour quotidiennement et, le 28 février 2018, 1 DTS valait 1,85 $ CA[10].

La Convention de Montréal établit les limites de responsabilité des transporteurs aériens en ce qui concerne le transport des passagers, des bagages et des marchandises. L'Organisation de l'aviation civile internationale revoit ces limites tous les cinq ans pour déterminer si elles doivent être indexées en fonction de l'inflation. À la suite de la dernière révision menée en 2014[11], les limites de responsabilité maximales ont été fixées comme suit :

- une limite de 19 DTS par kilo en cas de destruction, de perte, d'avarie ou de retard dans le transport de marchandises (soit 35,15 $ CA par kilo sur la base du taux de DTS du 28 février 2018);
- une limite de 1 131 DTS par passager en cas de destruction, de perte, d'avarie ou de retard dans le transport de bagages (2 092,35 $ CA par passager);
- une limite de 4 694 DTS par passager relativement aux dommages résultant d'un retard dans le transport des personnes (8 683,90 $ CA par passager).

3 LES DROITS DES PASSAGERS AÉRIENS AU CANADA

3.1 Droits actuels

À l'heure actuelle, il n'existe pas de « charte des voyageurs » prévue par une loi au Canada, mais cette situation pourrait changer si le projet de loi C-49 reçoit la sanction royale[12]. Néanmoins, d'autres textes de loi et règlements canadiens contiennent des dispositions relatives aux droits des passagers aériens.

En premier lieu, la réglementation canadienne exige que toutes les personnes qui annoncent le prix d'un service aérien affichent le prix total à payer, avec tous les frais, droits et taxes[13].

Sous réserve des dispositions de la Convention de Varsovie et de la Convention de Montréal[14], les transporteurs exerçant des activités au Canada peuvent établir leurs propres conditions de transport. Cependant, ils ont aussi l'obligation d'établir et de publier des documents – appelés « tarifs » – indiquant ces conditions de transport[15]. Entre autres choses, ces tarifs doivent contenir les normes de service du transporteur à l'égard des passagers en cas de refus d'embarquement pour cause de surréservation, de vols retardés ou annulés, ainsi que de retards sur l'aire de trafic[16].

L'OTC peut aider les passagers à régler les plaintes relatives au transport aérien à l'intérieur, à destination et en provenance du Canada. Plus précisément, l'OTC a pour rôle de s'assurer que les transporteurs aériens appliquent comme il se doit les règles énoncées dans leurs tarifs et de rendre des décisions sur le caractère raisonnable des dispositions de ces tarifs [17].

L'OTC offre aussi un processus informel de facilitation ou de médiation pour aider à régler les plaintes des passagers. Si ce processus ne donne pas de résultat, l'OTC propose un processus décisionnel formel [18].

3.2 Projet de loi C-49 [19]

Le 16 mai 2017, le ministre des Transports a déposé le projet de loi C-49 à la Chambre des communes. Ce projet de loi fait obligation à l'OTC d'établir, par règlement, un nouveau régime de droits des passagers aériens, qui s'appliquera aux vols à l'intérieur, à destination et en provenance du Canada, y compris aux vols de correspondance. Ces droits seront réputés faire partie des tarifs des transporteurs aériens.

Ce régime de droits des passagers aériens comprend certaines obligations que les transporteurs aériens devront remplir à l'endroit des passagers, dont :

- l'obligation de rendre certains renseignements facilement accessible aux passagers, en langage simple, notamment les conditions de transport;
- les obligations des transporteurs dans les cas de retard et d'annulation de vols et de refus d'embarquement;
- l'obligation de faciliter l'attribution, aux enfants de moins de 14 ans, de sièges à proximité d'un parent ou d'un tuteur sans frais supplémentaires.

Le 30 janvier 2018, l'OTC a indiqué au Comité sénatorial permanent des transports et des communications qu'il lancerait un processus de consultation d'une durée de trois mois au sujet des règlements requis, et ce, dans un délai de trois jours suivant la date à laquelle le projet de loi recevra la sanction royale [20].

4 LES DROITS DES PASSAGERS AÉRIENS AUX ÉTATS-UNIS [21]

Aux États-Unis, les droits des passagers aériens reposent sur des exigences réglementaires et une loi adoptées au cours des dernières années, soit trois règles visant à renforcer la protection des passagers aériens (entrées respectivement en vigueur en 2009 [22], en 2011 [23] et en 2016 [24]), ainsi qu'une loi adoptée en 2016 pour prolonger les activités de la Federal Aviation Administration (FAA) et accroître la sécurité, la *FAA Extension, Safety, and Security Act of 2016* [25].

4.1 Refus d'embarquement [26]

Selon le département des Transports des États-Unis, en cas de surréservation, le transporteur aérien doit d'abord vérifier si des passagers sont prêts à renoncer volontairement à leur place en échange d'une compensation. Cette compensation

peut prendre la forme d'un montant d'argent, de bons d'échange ou d'un billet à prix réduit (voire gratuit) pour un autre vol[27]. Aucune limite n'est fixée quant à la compensation que les transporteurs peuvent offrir aux passagers, et ceux-ci peuvent négocier avec la compagnie aérienne.

S'il n'y a pas de volontaires prêts à céder leur siège (ou s'ils sont en nombre insuffisant) sur un vol survendu, les transporteurs peuvent choisir les passagers qui devront prendre un autre vol. Les transporteurs peuvent déterminer leurs propres critères à cette fin, mais ceux-ci ne doivent pas faire subir au passager un dommage ou des inconvénients injustes ou déraisonnables[28]. Les compagnies aériennes doivent remettre aux passagers évincés une déclaration écrite énonçant ces critères et les droits des passagers.

Les passagers qui se voient refuser l'embarquement contre leur volonté peuvent être indemnisés si les conditions suivantes sont remplies :

- leur réservation a été confirmée;
- ils se sont enregistrés à temps pour le vol;
- ils se sont présentés à temps à la porte d'embarquement;
- la compagnie aérienne ne peut les amener à destination dans un délai d'une heure de l'heure d'arrivée prévue de leur vol original.

Toutefois, les passagers ne sont pas admissibles à une indemnisation dans certains cas. Par exemple, le versement d'une indemnité n'est pas obligatoire si le vol arrive aux États-Unis à partir de l'étranger (c.-à-d. vols internationaux à destination des États-Unis).

Le tableau 1 résume l'indemnisation à laquelle peut avoir droit un passager admissible partant des États-Unis, selon la durée du retard et le type de vol (intérieur ou international).

Tableau 1 – Indemnisation en cas de refus d'embarquement pour les vols au départ des États-Unis

Retard pour arriver à destination (vols intérieurs)	Retard pour arriver à destination (vols internationaux)	Indemnisation
Moins d'une heure	Moins d'une heure	Aucune indemnisation
De une à deux heures	De une à quatre heures	200 % du prix d'un aller simple, jusqu'à concurrence de 675 $ US (environ 865 $ CA)
Plus de deux heures	Plus de quatre heures	400 % du prix d'un aller simple, jusqu'à concurrence de 1 350 $ US (environ 1 729 $ CA)

Note : Les conversions ont été calculées sur la base du taux tiré le 28 février 2018 de Banque du Canada, *Convertisseur de devises*.

Source : Tableau préparé par l'auteur à partir de données tirées de États-Unis, Département des Transports, « Bumping & Oversales », *Aviation Consumer Protection*.

4.2 Vols retardés ou annulés

Le département des Transports des États-Unis indique qu'aucune loi fédérale n'exige que les compagnies aériennes accordent une compensation pécuniaire ou autre aux passagers lorsqu'un vol est retardé [29]. Dans le cas d'un retard important, le département précise que, dans certaines situations, les passagers peuvent avoir droit à un remboursement, y compris de tous les frais supplémentaires pouvant être associés à l'achat du billet [30]. Toutefois, le département des Transports américain ne définit pas ce qui constitue un « retard important ».

En cas d'annulation, la plupart des transporteurs aériens attribuent gratuitement une place aux passagers sur le prochain vol, lorsque des sièges sont disponibles. Toutefois, si un passager annule son voyage en raison d'un vol annulé, le département des Transports des États-Unis note que le passager est admissible à un remboursement de la partie du voyage non effectuée, et ce, même dans le cas d'un billet non remboursable [31].

4.3 Retards sur l'aire de trafic

En ce qui concerne les vols partant d'un aéroport aux États-Unis, les transporteurs aériens sont tenus de commencer à déplacer l'avion vers un endroit où les passagers pourront en descendre en toute sécurité dans un délai de trois heures s'il s'agit d'un vol intérieur ou de quatre heures dans le cas d'un vol international [32]. La même règle s'applique aux vols atterrissant dans un aéroport américain (délai de trois heures pour les vols intérieurs ou de quatre heures pour les vols internationaux). Il existe des exceptions à ces limites pour des raisons de sûreté, de sécurité ou de contrôle du trafic aérien.

Les compagnies aériennes sont aussi tenues de fournir aux passagers de l'eau potable et une collation au plus tard deux heures après que l'avion a quitté le quai d'embarquement (au départ) ou a atterri (à l'arrivée). Les compagnies aériennes doivent aussi s'assurer que les toilettes sont fonctionnelles, que la cabine est maintenue à une température confortable et que les passagers ont accès à des soins médicaux adéquats, s'ils en ont besoin.

5 LES DROITS DES PASSAGERS AÉRIENS DANS L'UNION EUROPÉENNE [33]

Le *Règlement (CE) n° 261/2004* [34] régit les droits des passagers dans l'UE. Il établit les règles à suivre en ce qui concerne l'indemnisation et l'aide que les transporteurs aériens doivent apporter aux passagers en cas de refus d'embarquement ou de vols annulés ou retardés. Ce règlement s'applique :

- aux vols effectués à l'intérieur du territoire de l'UE, que ce soit par une compagnie aérienne établie dans l'UE ou en dehors de l'UE;
- aux vols à destination d'un aéroport situé à l'intérieur du territoire de l'UE à partir d'un pays tiers, si le vol est effectué par une compagnie aérienne de l'UE;

- aux vols à destination d'un pays tiers à partir d'un aéroport situé à l'intérieur du territoire de l'UE, que le vol soit assuré par une compagnie aérienne établie dans l'UE ou en dehors de l'UE.

Par conséquent, un transporteur canadien pourrait être assujetti à ce règlement lorsqu'il effectue un vol à destination du Canada à partir d'un État membre de l'UE.

5.1 Refus d'embarquement

Selon le règlement de l'UE, avant de refuser l'embarquement à des passagers, les transporteurs aériens doivent d'abord faire appel à des volontaires disposés à renoncer à leur siège en échange d'une indemnisation.

Si un transporteur refuse l'embarquement d'un passager pour cause de surréservation ou pour des raisons opérationnelles, le passager qui doit céder son siège contre sa volonté a trois principaux droits :

- le droit d'être indemnisé;
- le droit de choisir entre la possibilité de se faire rembourser, d'obtenir un réacheminement ou de réserver un vol ultérieur;
- le droit à une assistance (hébergement et possibilités de se restaurer).

Pour bénéficier de ces droits, le passager doit s'être présenté à temps pour l'enregistrement et avoir une réservation pour le vol et des documents de voyage valides.

5.1.1 Droit à une indemnisation

Conformément au *Règlement (CE) n° 261/2004*, la distance de vol est utilisée pour calculer le montant de l'indemnisation accordée aux passagers de vols effectués sur le territoire, à destination ou à partir de l'UE, tels qu'ils ont été définis plus tôt. Le tableau 2 montre les indemnisations que les transporteurs aériens doivent verser aux passagers en cas de refus d'embarquement.

Tableau 2 – Indemnisation en cas de refus d'embarquement selon le *Règlement (CE) n° 261/2004* de l'Union européenne

Distance de vol	Montant de l'indemnisation[a]
1 500 km ou moins	250 € (environ 391 $ CA)[b]
Plus de 1 500 km pour les vols à l'intérieur de l'UE et de 1 500 à 3 500 km pour tous les autres vols	400 € (environ 626 $ CA)
Plus de 3 500 km	600 € (environ 938 $ CA)

Notes : a. Si le transporteur propose un réacheminement au passager, et que celui-ci atteint sa destination finale avec un retard de deux, de trois ou de quatre heures (pour chaque catégorie de distance de vol, respectivement), l'indemnisation peut être réduite de 50 %.

b. Les conversions ont été calculées sur la base du taux tiré le 28 février 2018 de Banque du Canada, Convertisseur de devises.

Source : Tableau préparé par l'auteur à partir de données tirées de Union européenne, « Droits des passagers aériens », *L'Europe est à vous*.

5.1.2 Droit à un remboursement, à un réacheminement ou à une nouvelle réservation à une date ultérieure

En cas de refus d'embarquement, le transporteur doit aussi offrir au passager un choix entre les options suivantes :

- le remboursement de son billet et, s'il a un vol de correspondance, un vol de retour vers l'aéroport de départ dans les meilleurs délais;
- le réacheminement du passager vers sa destination finale dans les meilleurs délais;
- la réservation d'un autre vol pour réacheminer le passager à une date ultérieure, à sa convenance et dans des conditions de transport comparables, sous réserve de la disponibilité de sièges.

5.1.3 Droit à une assistance

En cas de refus d'embarquement, le transporteur est également tenu d'apporter gratuitement une assistance au passager, ce qui comprend :

- des repas et des rafraîchissements;
- un hébergement (si le réacheminement du passager est prévu le lendemain);
- le transport vers le lieu d'hébergement et le retour à l'aéroport;
- deux appels téléphoniques, télécopies ou courriels.

Si la compagnie aérienne ne prête pas assistance au passager, celle-ci doit lui rembourser les dépenses nécessaires, appropriées et raisonnables qu'il a dû assumer en raison du refus d'embarquement.

5.2 Vols retardés ou annulés

Lorsqu'un vol est retardé et que le passager arrive à destination avec plus de trois heures de retard, celui-ci a droit à une indemnisation (conformément aux montants indiqués au tableau 2). Il convient de noter que le droit à une indemnisation ne s'applique pas dans certaines circonstances extraordinaires, comme des conditions météorologiques défavorables.

Comme dans le cas du refus d'embarquement, les passagers dont le vol est retardé ont aussi droit au remboursement de leur billet et à un vol de retour à l'aéroport de départ. Ils ont aussi droit à une assistance. Ces deux droits dépendent de la durée du retard et de la distance de vol.

Lorsqu'un vol est annulé, les passagers ont les mêmes droits que dans le cas d'un refus d'embarquement pour cause de surréservation ou pour des raisons opérationnelles (comme il a été décrit plus tôt). En général, le droit à une indemnisation en cas d'annulation s'applique si le transporteur informe les passagers de l'annulation moins de 14 jours avant la date de départ prévue. Il existe certaines exceptions à la règle des 14 jours [35], et aucune indemnisation n'est versée lorsque

l'annulation est due à des circonstances extraordinaires, comme des conditions météorologiques défavorables.

5.3 Retards sur l'aire de trafic

Dans les cas où les passagers doivent attendre à bord de l'avion, la Commission européenne (CE) a indiqué que ces derniers ont droit à une assistance ainsi que le droit de renoncer au vol après un retard de cinq heures [36]. Dans une proposition soumise en 2013, la CE a suggéré de modifier le *Règlement (CE) n° 261/2004* pour rendre ces droits plus explicites, mais cette proposition n'a pas encore été adoptée [37].

6 LES DROITS DES PASSAGERS AÉRIENS EN AUSTRALIE [38]

En Australie, aucun texte de loi ou règlement n'énonce les droits des passagers comme c'est le cas aux États-Unis et dans l'UE. Selon le groupe australien de défense des droits des consommateurs CHOICE, le pays a décidé de ne pas légiférer à ce sujet en raison d'inquiétudes concernant l'incidence que cela pourrait avoir sur le prix des billets d'avion [39].

Cependant, il existe en Australie un organisme de protection des passagers, l'Airline Customer Advocate (ACA), qui offre des services gratuits et indépendants aux clients admissibles des grands transporteurs australiens pour faciliter le règlement des plaintes non résolues portant sur les services des compagnies aériennes [40]. Cet organisme est financé par les cinq compagnies aériennes participantes [41].

Pour qu'un passager puisse soumettre une plainte à l'ACA, la plainte doit porter sur un sujet précis (p. ex. un vol retardé ou annulé) et le passager doit déjà avoir tenté de résoudre la question directement avec le transporteur [42]. La plainte doit aussi concerner un problème s'étant posé au cours des 12 derniers mois [43].

L'ACA répond à la plainte dans un délai de 20 jours suivant la date où elle a été logée, mais ce délai peut être allongé si l'organisme a besoin d'obtenir plus d'information de la part du passager. Les compagnies aériennes doivent répondre à toutes les plaintes que l'ACA leur transmet [44].

L'ACA indique cependant qu'il n'a aucun pouvoir indépendant de rendre des décisions pouvant influer sur la façon dont les compagnies aériennes répondront à la plainte [45]. Autrement dit, l'organisme ne peut amener les transporteurs à répondre à une plainte d'une façon particulière.

Par comparaison avec le Canada, le rôle de cet organisme est très analogue au processus de facilitation de l'OTC. En revanche, l'OTC offre aussi un processus décisionnel formel, à l'issue duquel il rend une décision définitive et exécutoire.

Les compagnies aériennes australiennes ont toute latitude pour fixer leurs propres politiques sur des questions comme le refus d'embarquement, les vols retardés ou annulés et les retards sur l'aire de trafic. Ces politiques figurent habituellement dans leurs « chartes des consommateurs » (l'équivalent des tarifs au Canada).

7 CONCLUSION

À l'heure actuelle, le régime de droits des passagers aériens au Canada ressemble le plus à celui de l'Australie, puisque les deux pays permettent aux transporteurs aériens de fixer leurs propres politiques à cet égard, tout en exigeant que celles-ci soient publiées dans leurs tarifs (ou « chartes des consommateurs »). Les deux pays ont aussi des mécanismes de règlement des différends en place, mais l'OTC au Canada dispose d'un plus grand pouvoir d'application que son vis-à-vis australien.

À l'inverse, les droits des passagers sont réglementés aux États-Unis et dans l'UE dans les cas de refus d'embarquement, de vols retardés ou annulés ainsi que d'attente à bord des avions, bien que les droits varient entre leurs régimes respectifs.

Si le projet de loi C-49 est adopté, l'OTC devra établir par règlement un nouveau régime de droits des passagers, ce qui rapprochera le Canada du cadre de réglementation en vigueur aux États-Unis et dans l'UE.

Le tableau A.1 à l'annexe A résume les quatre régimes de droits des passagers dont il a été question dans la présente publication.

NOTES

1. Par exemple, voir Sophia Harris, « Dad, 2 young kids ordered off Air Canada plane after mother turned away at gate », *CBC News*, 26 avril 2017; Tracy Johnson, « WestJet flights to London prompt wave of complaints, compensation », *CBC News*, 11 juillet 2016; et Laurie Trudel, « Avions cloués au sol à Ottawa : une amende de près de 300 000 $ pour Air Transat », *Radio-Canada*, 30 novembre 2017.
2. Projet de loi C-49, Loi apportant des modifications à la Loi sur les transports au Canada et à d'autres lois concernant les transports ainsi que des modifications connexes et corrélatives à d'autres lois, 1re session, 42e législature.
3. Ces trois thèmes ont été retenus en raison de leur prévalence dans les reportages des médias. Toutefois, les régimes de droits des passagers aériens vont souvent au-delà de ces questions (p. ex. voir la liste d'enjeux qui devraient faire l'objet de règlements d'après le projet de loi C-49, à la rubrique 3.2 de la présente étude).
4. À moins d'une indication contraire, le contenu de la présente section est fondé sur Office des transports du Canada (OTC), *Limites de responsabilité pour les passagers et les marchandises*.
5. Le texte de la Convention de Montréal constitue l'annexe VI de la *Loi sur le transport aérien*, L.R.C. 1985, ch. C-26, p. 44 à 64.
6. Le texte de la Convention de Varsovie constitue l'annexe I de la *Loi sur le transport aérien*, p. 5 à 17.
7. Pour consulter la liste des 131 parties, voir *Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international faite à Montréal le 28 mai 1999*.
8. À titre d'information, la Convention de Varsovie compte 152 parties. Voir *Les parties contractantes de la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international signée à Varsovie le 12 octobre 1929 et du Protocole portant modification de celle-ci signé à La Haye le 28 septembre 1955*.

9. La valeur des droits de tirage spéciaux (DTS) est fondée sur un panier de cinq grandes monnaies – le dollar américain, l'euro, le renminbi (Chine), le yen (Japon) et la livre sterling (Royaume-Uni). Pour plus d'information sur les DTS, voir Fonds monétaire international (FMI), *Droit de tirage spécial (DTS)*, fiche technique, 30 septembre 2016.

10. FMI, *SDRs per Currency unit and Currency units per SDR last five days*.

11. Darryl Pankratz, « Status Quo for Limits of Liability under Montreal Convention », *Aviation Law Blog*, Alexander Holburn Beaudin + Lang LLP, 23 février 2015.

12. L'OTC a rendu cinq décisions en juin 2012 qui ont étendu les droits des passagers en cas de refus d'embarquement ou de vols retardés ou annulés. Ces décisions s'appliquent à Air Canada, à WestJet et à Air Transat. Voir OTC, *Fiche d'information – Décisions portant sur les tarifs internationaux d'Air Canada, de WestJet et d'Air Transat et sur les tarifs intérieurs d'Air Canada et de WestJet*.

13. *Règlement sur les transports aériens*, DORS/88-58. Pour plus d'information, voir « Résumé de l'étude d'impact de la réglementation », dans *Règlement modifiant le Règlement sur les transports aériens et le Règlement sur les textes désignés (Office des transports du Canada)*, DORS/2012-298, 14 décembre 2012, *Gazette du Canada*, Partie II, vol. 147, n° 1, 2 janvier 2013, p. 205 à 213.

14. Ces conventions ont force de loi au Canada aux termes de la *Loi sur le transport aérien*.

15. Voir *Loi sur les transports au Canada*, L.C. 1996, ch. 10, art. 67; et *Règlement sur les transports aériens*, art. 107, 122 et 135.3.

16. OTC, « Surréservation et refus d'embarquement », *Prenez l'air averti*; et OTC, « Retards, annulations et changements à l'horaire des vols », *Prenez l'air averti*. L'OTC affiche aussi sur son site une liste de liens vers les tarifs de compagnies aériennes, voir OTC, *Affichage en ligne des tarifs des transporteurs aériens*.

17. OTC, *Plaintes relatives au transport aérien*.

18. Pour plus d'information, voir OTC, *Facilitation des différends relatifs au transport fédéral*; OTC, *Médiation de différends relatifs au transport fédéral*; et OTC, *Règlement des différends relatifs au transport fédéral*.

19. À moins d'une indication contraire, le contenu de la présente section a été adapté de Jed Chong, Zackery Shaver et Nicole Sweeney, *Résumé législatif du projet de loi C-49 : Loi apportant des modifications à la Loi sur les transports au Canada et à d'autres lois concernant les transports ainsi que des modifications connexes et corrélatives à d'autres lois*, publication n° 42-1-C49-F, Ottawa, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement, 4 août 2017.

20. OTC, *Le président et premier dirigeant Scott Streiner s'adresse au Comité des transports et des communications du Sénat du Canada – 30 janvier 2018*, discours.

21. Pour plus de détails sur les droits des passagers aériens aux États-Unis, voir Rachel Y. Tang, *Airline Passenger Rights: The Federal Role in Aviation Consumer Protection*, CRS Report, Congressional Research Service, Bibliothèque du Congrès des États-Unis, 17 août 2016.

22. États-Unis, Département des Transports, « Enhancing Airline Passenger Protections », *Federal Register: Rules and Regulations*, vol. 74, n° 249, 30 décembre 2009.

23. États-Unis, Département des Transports, « Enhancing Airline Passenger Protections », *Federal Register: Rules and Regulations*, vol. 76, n° 79, 25 avril 2011.

24. États-Unis, Département des Transports, « Enhancing Airline Passenger Protections III », *Federal Register: Rules and Regulations*, vol. 81, n° 213, 3 novembre 2016.

25. États-Unis, *FAA Extension, Safety, and Security Act of 2016*, loi publique 114-190, 114e Congrès, 130 Stat. 615, 15 juillet 2016.

26. Le contenu de la présente section est fondé sur États-Unis, Département des Transports, « Bumping & Oversales », *Aviation Consumer Protection*.

27. Lorsque les compagnies aériennes offrent un billet gratuit ou à prix réduit ou, encore, un bon d'échange à un passager qui accepte volontairement de prendre un autre vol, elles doivent informer celui-ci de toutes les restrictions qui peuvent s'appliquer au billet ou bon d'échange en question.

28. Entre autres, ces critères peuvent comprendre l'heure à laquelle le passager s'est enregistré, le prix payé pour le billet ou le statut de grand voyageur dans le cadre d'un programme de fidélisation.

29. États-Unis, Département des Transports, « Flight Delays & Cancellations », *Aviation Consumer Protection*.

30. *Ibid.*

31. *Ibid.*

32. États-Unis, Département des Transports, « Tarmac Delays », *Aviation Consumer Protection*.

33. À moins d'une indication contraire, le contenu de la présente section est fondé sur Union européenne (UE), « Droits des passagers aériens », *L'Europe est à vous*. Pour plus de détails, voir aussi Commission européenne, *Communication de la Commission : Orientations interprétatives relatives au règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et au règlement (CE) n° 2027/97 du Conseil relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en cas d'accident, tel que modifié par le règlement (CE) n° 889/2002 du Parlement européen et du Conseil*, Bruxelles, 10 juin 2016.

34. UE, « Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) n° 295/91 (Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE) – Déclaration de la Commission », *EUR-Lex – L'accès au droit de l'Union européenne*.

35. L'UE énumère un certain nombre d'exceptions à l'obligation d'indemnisation en cas d'annulation de vol :

> Si votre vol est annulé, vous n'avez pas droit à une indemnisation :
>
> - si vous avez été informé plus de 14 jours à l'avance;
> - si vous avez été informé entre 2 semaines et 7 jours avant le départ prévu et si on vous a proposé un réacheminement vous permettant à la fois :
>   - de partir au maximum 2 heures avant l'heure de départ initialement prévue;
>   - d'atteindre votre destination finale moins de 4 heures après l'heure d'arrivée initialement prévue;
> - si vous avez été informé moins de 7 jours avant le départ prévu et si on vous a proposé un réacheminement vous permettant à la fois :
>   - de partir au maximum 1 heure avant l'heure de départ initialement prévue;
>   - d'atteindre votre destination finale moins de 2 heures après l'heure d'arrivée initialement prévue.
>
> Voir UE, « Droits des passagers aériens », *L'Europe est à vous*.

36. Commission européenne, « Révision des droits des passagers aériens – Foire aux questions », *Commission européenne Mémo*, Bruxelles, 13 mars 2013.

37. Parlement européen, « Revision of Regulation on Air Passenger Rights and of Regulation 2027/97 on Air Carrier Liability in Respect of the Carriage of Passengers and Their Baggage by Air », *Legislative Train Schedule: Deeper and Fairer Internal Market with a Strengthened Industrial Base/Services Including Transport* [DISPONIBLE EN ANGLAIS SEULEMENT].

38. Pour plus de détails sur le régime australien, voir Airline Customer Advocate (ACA), *Australian Consumer Law Review: Response to Issues Paper and Submission*, mai 2016.

39. Jemma Castle, « Flight delays and cancellations: Flight times not guaranteed », *CHOICE*, 11 avril 2017.

40. ACA, *What is the Airline Customer Advocate?*

41. L'ACA fournit des liens vers les « chartes des consommateurs » des cinq compagnies aériennes participantes. Voir ACA, *Airlines Customer Charters*.

42. ACA, *Our Customer Service Charter*.

43. ACA, *Are you eligible?*

44. ACA, *Our Customer Service Charter*; et ACA, *The process*.

45. ACA, *About Us*.

ANNEXE A – TABLEAU RÉCAPITULATIF

Tableau A.1 – Comparaison des régimes de droits des passagers aériens au Canada, aux États-Unis, dans l'Union européenne et en Australie

<table>
<tr><th>Incident</th><th>Canada</th><th>États-Unis</th><th>Union européenne</th><th>Australie</th></tr>
<tr><td>Refus d'embarquement</td><td rowspan="3">Les transporteurs aériens peuvent fixer leurs propres politiques, qui doivent être publiées dans leurs tarifs.
Aux termes du projet de loi C-49, l'Office des transports du Canada définira les droits des passagers dans un futur règlement.</td><td>Le transporteur doit d'abord faire appel à des volontaires; compensation disponible.
Refus d'embarquement contre la volonté du passager : compensation disponible dans certaines circonstances.</td><td>Le transporteur doit d'abord faire appel à des volontaires; indemnisation disponible.
Refus d'embarquement contre la volonté du passager : indemnisation et assistance (repas, hébergement, etc.), et choix entre un remboursement, un réacheminement ou un vol ultérieur.</td><td rowspan="3">Les transporteurs aériens peuvent fixer leurs propres politiques, qui doivent être publiées dans leurs « chartes des consommateurs ».</td></tr>
<tr><td>Vol retardé ou annulé</td><td>Indemnisation non obligatoire, mais les passagers pourraient avoir droit à un remboursement en cas de « retard important ».</td><td>Vol retardé : droit à un remboursement, à un vol de retour et à de l'assistance.
Retard de plus de trois heures : même indemnisation qu'en cas de refus d'embarquement.
Vol annulé : même indemnisation qu'en cas de refus d'embarquement.</td></tr>
<tr><td>Retards sur l'aire de trafic</td><td>L'avion doit commencer à être déplacé vers un endroit où les passagers pourront en descendre en toute sécurité dans un délai de trois heures (vols intérieurs) ou de quatre heures (vols internationaux).
Le transporteur doit fournir de l'eau et des collations après deux heures d'attente, ainsi que des toilettes fonctionnelles.</td><td>Droit à une assistance.
Droit de renoncer au vol après cinq heures d'attente.</td></tr>
</table>

Incident	Canada	États-Unis	Union européenne	Australie
Autre	Règlement des différends par l'intermédiaire de l'Office des transports du Canada. Les transporteurs doivent afficher le prix total du billet.	s.o.	s.o.	Règlement des différends par l'intermédiaire de l'Airline Customer Advocate.